

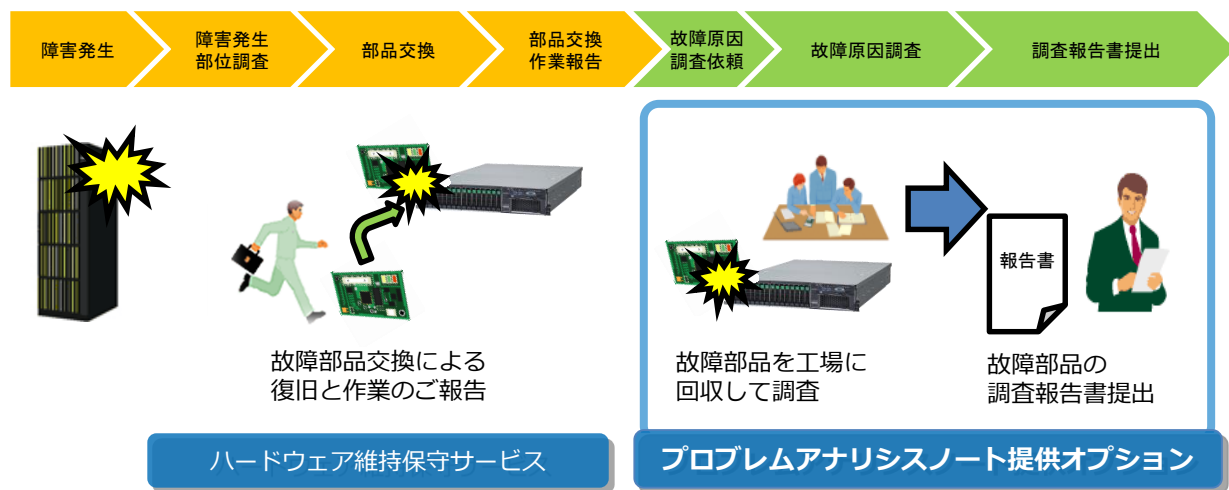
「ハードウェアプロブレムアナリシスノート提供オプション」 のご提案

「ハードウェアプロブレムアナリシスノート提供オプション」は、お客さまがご購入いただいた日立のサーバ・ストレージ製品において、ハードウェア障害が発生し、部品交換を行った後、故障部品を詳細に調査して、故障原因をご報告するオプションサービスです。

サービス概要

- ・ 障害の原因または可能性のある部品を回収し、専門部隊が故障原因の調査を行います。その結果を「調査報告書」としてお客さまに提出します。

対応の流れ



※ハードウェア維持保守サービスのみのご契約の場合、故障原因の報告書提供はサービスに含みません。

導入メリット

1. ハードウェアの故障原因を把握し、適切な対策が実施されたことを確認できるので、その後も安心して日立製品をご利用頂けます。
2. 日立から故障原因の調査報告書を提出しますので、IT部門管理者さまの社内向けご説明資料の作成業務を軽減できます。
(お客さまに提出した調査報告書の内容に関するご質問などは、サポートサービス経由でお問い合わせできます。)
3. 故障部品の調査結果からドライバやファームウェア等の共通的な問題と判明した場合、回避策や対策方法をご提案します。

サービス詳細と注意事項

■ハードウェアプロブレムアナリシスノート提供オプション内容

故障原因調査 対象装置	日立サーバ、日立ストレージ製品(詳細については、下記ホームページをご参照ください。) ・ http://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/soft1/support360/service/option.html#problem-analysis_hw
報告書作成の範囲	対象品である装置が仕様どおりに動作しないと日立が判断し、日立が交換した部品の故障原因に関して報告書を作成します。
報告書依頼の申込期限	日立が対象品の故障部品を交換してから3日以内
報告書依頼の上限回数	1回/半年*
サービス提供期限	装置納入日から5年間*
サービス提供価格	サービス提供価格は、弊社営業担当にご確認ください。

*ご契約のハードウェアにより、「報告書依頼の上限回数」/「サービス提供期限」が異なる場合がございます。詳細は弊社営業担当にご確認ください。

■ハードウェアプロブレムアナリシスノート提供オプションご契約時の注意事項

「ハードウェアプロブレムアナリシスノート提供オプション」は、単独サービスのご提供には対応しておりません。対象品のシステム装置対応サポートサービス*をご契約の上、追加オプションでのご提供となります。

*ご契約のハードウェアにより、名称が異なる場合がございます。詳細は弊社営業担当にご確認ください。

サポート360のご紹介

ハードウェア/ソフトウェアのお問い合わせ窓口を一本化したサポートサービスです。部門業務システムから基幹システム、社会インフラまで、経験豊富な日立のエンジニアがシステムの安定稼働をサポートします。

システム構成製品の一体サポートで安定稼働を支援

システムを構成している個々の製品に対応するサポートを、一体化したサービスで提供します。操作方法や障害に関するお問い合わせを1つの窓口で受け付け、複数の製品にわたって調査しなければならない複雑な問題にも、それぞれのエンジニアが一体となって問題解決を支援します。

ニーズに合わせて選べる豊富なサービスメニュー

お客様のシステム規模や重要度に応じて選べる3つのサービスグレードを用意。また、各グレードで、深夜休日を問わず稼働し続けるシステム向けの「24時間週7日対応」と、平日日中に稼働するシステム向けの「平日8時～19時対応」の2つの対応時間を選択できます。さらに、Linuxの信頼性をより高めるサービスなど、きめ細かなオプションも用意。システム環境に合わせて、グレード、対応時間、オプションを自由に組み合わせられます。

サービスグレード

スーパープレミアム

プレミアム

スタンダード

サービス内容

お客様システムを把握したアカウントチームが中心になって、基幹システムの運用をしっかりサポート。

緊急障害窓口と特別サポートチームを編成し、もしもの障害発生時的確かつ迅速に復旧を支援。

お客様の日々の保守業務を支える基本となるサービス。



私たちは株式会社日立製作所システム&サービスビジネスとして環境マネジメントシステムに関する国際規格ISO（国際標準化機構）14001:2015の審査を受け、登録され、製品・サービスのライフサイクル全般における環境問題に積極的に取り組んでいます。

登録番号：EC02J0400
登録日：1995年7月19日
<http://www.hitachi.co.jp/it-iso14001/>

※本製品は日本国内仕様であり、弊社は海外での保守サービスおよび技術サポートは行っておりません。

・HITACHIは、株式会社日立製作所の商標または登録商標です。
・その他記載の会社名、製品名などは、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

安全に関するご注意 ご使用の前に必ず製品添付のマニュアルなどの注意事項をよくお読みのうえ、正しくお使いください。

●カタログに記載の仕様は、製品の改良などのため予告なく変更することがあります。また、製品写真は出荷時のものと異なる場合があります。
●本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。
なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

製品に関する詳細・お問い合わせは下記へ

- 製品情報サイト
<http://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/soft1/support360/index.html>
- インターネットでのお問い合わせ
https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/soft/general/form.jsp?UM_Key=pf
- 電話でのお問い合わせはHCAセンターへ
0120-2580-12 受付時間 9:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝日・弊社休日を除く）